

São Paulo, 28 de junho de 2019.

## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

### ***Ref.: Relatório das Atividades da Ouvidoria – 1º Semestre de 2019***

Este Relatório de Ouvidoria apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da JSL Arrendamento Mercantil. Sua elaboração atende as disposições da Resolução 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, e segue as diretrizes que objetivam a comunicação com o público que mantém relacionamento com a Instituição.

### **I – SEÇÃO DESCRITIVA**

A JSL Arrendamento Mercantil S/A tem por objeto social a prática das operações de Arrendamento Mercantil Financeiro e Operacional, principalmente de caminhões e veículos em geral e a prestação de serviços de pagamento na modalidade de emissor de moeda eletrônica.

O papel da Ouvidoria da JSL Arrendamento Mercantil é atender os clientes da Companhia com respeito, imparcialidade, transparência e ética, sempre na busca da solução das demandas e na melhoria contínua dos processos.

#### **1. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA**

No 1º semestre/2019, houveram 4 registros de ocorrência na Ouvidoria, que foi encaminhada aos responsáveis para análise, providências e retorno ao cliente.

Quanto aos trabalhos desenvolvidos no semestre atual, foram cumpridas todas as obrigatoriedades estabelecidas na Resolução CMN nº 4.433/2015.

No 1º semestre/2019 houve somente uma manifestação junto ao RDR do BACEN, que foi devidamente analisada e respondida ao reclamante, e ao Sistema RDR do BACEN. Sendo assim, concluímos que todas as demandas seguiram os procedimentos estabelecidos, com eficiência e no prazo regulamentar.

## **2. ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DOS CONHECIMENTOS PELOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

O curso de atualização em Ouvidoria realizado na Associação Brasileira dos Bancos - ABBC, encontra-se vigente, e a renovação do Certificado, será realizada em dezembro de 2019.

## **3. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, continua nomeada como Ouvidora, a Sra. Débora Oliveira da Silva, subordinada ao Diretor Presidente Sr. Osmar Roncolato Pinho, ambos registrados no UNICAD do BACEN.

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimentos internos (Manual de Ouvidoria e Política de Ouvidoria) que descrevem sobre a estrutura da área, a necessidade de credenciamento, atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de manifestações de clientes, onde os registros das ocorrências são efetuados, para fins de controle e acompanhamento de cada manifestação.

Quanto à divulgação da Ouvidoria, consoante ao estabelecido pelo artigo 3º, da Circular CMN nº 3.503/2010, o número de telefone DDG da JSL Arrendamento Mercantil S/A está registrado no Sistema UNICAD do BACEN, e divulgado na página da internet da JSL Arrendamento Mercantil S/A ([www.jslleasing.com.br](http://www.jslleasing.com.br)), cujo número é 0800-091-0901 e 0800-025-1335, para deficientes auditivos e de fala. O Manual de Procedimentos da Ouvidoria, bem como o sistema de registros estão adequados às disposições vigentes.

As informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgadas semestralmente no site da Companhia, conforme estabelecido no Capítulo VI, art. 14 da Resolução CMN nº 4.433/2015.

Considerando a quantidade de manifestações registradas durante o semestre (4 reclamações), podemos concluir que a estrutura da Ouvidoria implementada na JSL Arrendamento Mercantil S/A é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos da Companhia.

#### **4. OCORRÊNCIAS CONSOLIDADAS**

Durante o período em referência houveram 4 reclamações de clientes na JSL Arrendamento Mercantil S/A, sendo que as mesmas foram devidamente solucionadas.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas, conforme segue:

- Procedente solucionada – A reclamação é procedente e o cliente encontra a solução por meio da Ouvidoria.
- Procedente Não Solucionada – A reclamação é procedente e o cliente não é totalmente atendido na busca da solução.
- Improcedente – quando não há procedência na ocorrência proposta pelo cliente.

Mantendo o firme compromisso de transparência na relação com clientes, reafirmamos o propósito de pleno atendimento a todas as demandas com independência, imparcialidade e isenção.

**JSL ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.**

**OUVIDORIA**